



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EFECTIVIDAD**  
**ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE**  
**TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, MOQUEGUA,**  
**2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTOR:**  
**Bach. TIMOTEO ESTEBAN CORDOVA RAMIREZ**

**LIMA - PERÚ**  
**2021**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. EDMUNDO GONZALES ZAVALA**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
Presidente

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme llegar hasta aquí, por darme fuerza y salud para cumplir mis metas y objetivos.

A mi esposa Bilma Catarí, por su apoyo incondicional, porque a pesar de las dificultades me apoya a seguir mis sueños.

A mi madre Rosa Ramírez, por sus palabras motivadoras.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme acompañado y ayudado a lo extenso de mi recorrido, por ser mi fortaleza en los momentos de flaqueza y por brindarme una vida llena de aprendizajes, prácticas y sobre todo felicidad. Y a la Universidad Privada Telesup, por acoger mi sueño de culminar mi carrera Profesional, y también a Lic. Edmundo Gonzales por su valorable apoyo.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021. La metodología fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal – correlacional. La muestra estuvo conformada por 83 trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua. Los instrumentos para la recopilación de datos fueron dos cuestionarios, uno para la variable gestión administrativa y la otra para la variable efectividad organizacional; ambos cumplieron con los requisitos de validez y confiabilidad.

El método que se utilizó fue el hipotético deductivo; por otro lado, para el análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Se concluyó que, la gestión administrativa se relaciona con la efectividad organizacional, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,460 y p-valor 0,000).

Palabras claves: gestión, administrativa, efectividad, organizacional y trabajadores.

## ABSTRACT

The present research work called "Administrative management and organizational effectiveness in the Regional Management of Transport and Communications, Moquegua,

2021". The objective of the research was: To determine the relationship between administrative management and organizational effectiveness in the Regional Management of Transport and Communications, Moquegua, 2021.

The methodology was descriptive, non-experimental, cross-correlational design. The sample consisted of 83 workers from the Regional Management of Transport and Communications, Moquegua; two questionnaires were used, one variable administrative management and the other variable organizational effectiveness, both met the validity and reliability requirements. The method used was the hypothetical deductive, one, descriptive statistics were applied for the data analysis and the non-parametric Spearman Rho test was used for the hypothesis test.

Among the results found, it was found that administrative management is related to organizational effectiveness, with a mean positive correlation level (Rho 0.460 and p-value 0.000).

*Keywords:* Management, administrative, effectiveness, organizational, worke

## INDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>INDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica .....	16
1.3.2. Justificación práctica .....	16
1.3.3. Justificación metodológica .....	17
1.3.4. Justificación social.....	17
1.4. Objetivos de la investigación .....	17
1.4.1. Objetivo general .....	17
1.4.2. Objetivos específicos .....	17
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	21
2.2. Bases teóricas de las variables .....	23
2.2.1. Gestión administrativa.....	23

2.2.2. Efectividad organizacional.....	27
2.3. Definición de términos básicos .....	29
Efectividad.....	29
<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>33</b>
3.1. Hipótesis de investigación .....	33
3.1.1. Hipótesis general.....	33
3.1.2. Hipótesis específicas.....	33
3.2. Variables de estudio .....	34
3.2.1. Definición conceptual .....	34
3.2.2. Definición operacional .....	35
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	35
3.4. Diseño de la investigación .....	35
3.5. Población y muestra del estudio.....	36
3.5.1. Población .....	36
3.5.2. Muestra .....	37
3.5.3. Muestreo .....	37
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	37
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	38
3.7. Métodos de análisis de datos .....	39
3.8. Aspectos éticos .....	39
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
4.1. Resultados descriptivos.....	40
4.1.1. Nivel de la variable Gestion administrativa.....	40
4.1.2. Percepciones de planeación .....	41
4.1.3. Percepción de organización .....	42
4.1.4. Percepción de dirección .....	43
4.1.5. Percepción de control.....	44
4.1.6. Percepción de efectividad organizacional .....	45
4.1.7. Percepción de metas organizadas .....	46
4.1.8. Percepción de procesos internos .....	47
4.1.9. Recursos organizados.....	48

4.2. Resultados correlacionales .....	49
4.2.1. Prueba de hipótesis general.....	49
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.....	50
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>53</b>
5.1. Análisis y discusión de resultado.....	53
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	63
Anexo 2. Matriz de Operacionalización.....	64
Anexo 3. Instrumentos .....	67
Anexo 4. Validación de Instrumento .....	70
Anexo 5. Matriz de datos .....	76
Anexo 6. Propuesta de valor.....	79

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Juicio de expertos.....	38
Tabla 2.	Confiabilidad de los instrumentos de gestión administrativa y efectividad organizacional .....	38
Tabla 3.	Nivel de la variable Gestion administrativo .....	40
Tabla 4.	Nivel de la dimensión planeación .....	41
Tabla 5.	Niveles de la dimensión de organización .....	42
Tabla 6.	Niveles de la dimensión dirección .....	43
Tabla 7.	Nivel dimensión control .....	44
Tabla 8.	Niveles de la variable efectividad organizacional .....	45
Tabla 9.	Niveles de la dimension metas organizadas .....	46
Tabla 10.	Niveles de la dimensión procesos internos .....	47
Tabla 11.	Niveles de dimencion Recursos organizados .....	48
Tabla 12.	Nivel de correlacional significancia de gestión administrativa y efectividad organizacional .....	49
Tabla 13.	Nivel de correlación y significancia de planeación y efectividad organizacional .....	50
Tabla 14.	Nivel de correlación y significancia de organización y efectividad organizacional .....	51
Tabla 15.	Nivel de correlación y significancia de dirección y efectividad organizacional .....	51
Tabla 16.	Nivel de correlación y significancia de control y efectividad organizacional .....	52

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. División porcentual de los trabajadores encuestados según su apreciación sobre la Gestión Administrativa.....	40
Figura 2. División porcentual de los trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Planeación .....	41
Figura 3. División porcentual de los trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Organización. ....	42
Figura 4. División porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Dirección. ....	43
Figura 5. División Porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Control. ....	44
Figura 6. División perceptual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión de Efectividad organizacional .....	45
Figura 7. División porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión metas organizadas. ....	46
Figura 8. División porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Procesos Internos.....	47
Figura 9. División Porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre el Recursos organizados .....	48

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, todas las organizaciones asumen funciones administrativas, para ello se requiere de herramientas contables y administrativas que permitan cumplir los objetivos propuestos. Por esta razón, la gestión administrativa es un elemento primordial en las organizaciones, ya que mejora los procesos administrativos y permite alcanzar metas. A su vez, permite la supervivencia de las organizaciones.

El propósito de este estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua.

En el primer capítulo está el problema de investigación; además, se muestra el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos de la misma.

En el segundo capítulo está el Marco Teórico, ahí se muestran los antecedentes nacionales e internacionales del estudio; las bases teóricas de las variables y la definición de términos básicos en las que se sustenta esta investigación.

En el tercer capítulo están los Métodos y Materiales; además de las hipótesis y variables, el tipo de investigación, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, método de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados de la investigación donde se presentan validez y confiabilidad de los instrumentos.

En el quinto capítulo se muestra la discusión.

En el sexto capítulo se muestran las conclusiones, las cuales evidencian que existe una influencia entre la gestión administrativa y efectividad organizacional.

En el séptimo capítulo están las recomendaciones, ahí se detalla cómo se logra prosperar según los resultados de esta investigación.

## **I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel internacional, se sugieren nuevos estilos y tendencias en prácticas de gestión. Por ello Münch Galindo (1997), afirma que la gestión se considera una actividad desarrollada a lo largo de las etapas del proceso de gestión, desde una perspectiva de trabajo y una agencia recomendada para ayudar en la planificación, organización, implementación y control.

Por su parte, Mendoza (2017) refiere que este proceso repercute en la construcción de una nueva gestión administrativa; en beneficio de los trabajadores y la sociedad en general. Con respecto a la efectividad organizacional, ha sido una de las principales preocupaciones de toda institución, ya que en la mayoría de ellas no se cumplen con las metas organizadas y mucho menos con la ejecución de los procesos administrativos internos. Además, ya no cuentan con recursos que optimicen su desarrollo dentro del rubro empresarial.

A nivel nacional, de acuerdo a Alvarado (2013), es un beneficio de los empleados y la sociedad en general, ya que este proceso influye en la construcción de una nueva administración. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones no cumplen con sus objetivos de implementar procesos de gestión interna, y, por ende, no tienen suficientes recursos para optimizar su crecimiento.

Paralelamente, en el Perú se analiza la gestión administrativa desde diversas fuentes y uno de los objetivos de la unidad es mejorar la calidad. Sin embargo, los gerentes están influenciados por modelos de liderazgo que contribuyen a las etapas del proceso de gestión y al desarrollo de la empresa; tal como lo demuestran las habilidades gerenciales inadecuadas.

A nivel organizacional, según Howard (2006), la gestión administrativa debe utilizarse como un proceso de aseguramiento y desempeño organizacional. En el sector transporte, han surgido problemas por la falta de control para evaluar los procesos administrativos, lo que se refleja en la falta de eficiencia y competitividad con las instituciones. Es importante demostrar que la institución es eficiente en la implementación de sus disposiciones. Se puede decir que, tanto perseguir el

propósito, velar por la satisfacción del cliente y mejorar la productividad son eficientes.

A nivel local, en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, la mayoría de trabajadores solo se limitaban a cumplir sus labores y no son agentes de cambio. Por ello, se considera que existe la necesidad de motivar, transmitir energía, y alcanzar metas. En relación a lo anterior, se percibe que uno de los problemas más latentes en el sistema administrativo es la inadecuada gestión, ya que los responsables de la gestión de procesos administrativos han sido cambiados constantemente. Dicha actividad ha repercutido en la eficiencia de la gestión administrativa, ya que los responsables dejan todo al azar, y al no cumplimiento de objetivos a mediano y largo plazo, en la gestión si existe algún tipo de planificación, solo queda en los documentos internos, es decir teórica, más no práctica. Asimismo, se observa que existen conflictos entre los trabajadores, la misma que provoca enemistades, implicando un clima organizacional deficiente y sin orden. Finalmente, no se tiene en cuenta la imagen, el desarrollo institucional y el buen servicio administrativo debido a una comunicación organizacional inadecuada.

En cuanto a los procedimientos administrativos, sobre todo en el control, existe una mala planificación, no se cumplen con las metas previstas, no hay supervisión y control de los procesos. Por los problemas descritos, se halla la necesidad de implementar un sistema de control administrativo en las actividades planificadas, que permita elevar el nivel de efectividad en la en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Moquegua.

Por las razones expuestas, se planteó el problema general ¿cuál es la relación entre la gestión administrativa y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?

PE 2. ¿Cuál es la conexión entre la organización y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?

PE 3. ¿Cuál es la conexión entre la dirección y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?

PE 4. ¿Cuál es la correlación entre el control y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?

## **1.3. Justificación del estudio**

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021. Por ello, contó con las siguientes justificaciones:

### **1.3.1. Justificación teórica**

La información teórica permitió aportar y asegurar las bases de la presente investigación, en cuanto a las variables y su correlación; con la finalidad de contribuir en la mejora de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Moquegua.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Permitió identificar las deficiencias en la implementación de servicios, estrategias y herramientas administrativas; a fin de mejorar el nivel de efectividad

organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. Puesto que, los trabajadores cumplen un rol muy importante en el desarrollo de sus funciones administrativas, a fin de cumplir con los objetivos y las metas institucionales.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, ya que la naturaleza de la investigación lo requería por aplicación estadística. Asimismo, el diseño fue no experimental, de corte transversal y de tipo de descriptivos. La población de estudio estuvo enfocada en los trabajadores de Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua.

Se aplicó un instrumento de recopilación de información basado en un cuestionario donde se recogieron los datos de estadística para su interpretación.

### **1.3.4. Justificación social**

Desde el punto de vista social, se deben emplear los deberes éticos en la institución y brindar calidad en cada una de las funciones, a fin de obtener una capacitación sólida y permanente. La ciudadanía pide flexibilidad por parte del estado para adecuarse a la variedad de las preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales. Por ello, la efectividad está vinculada con la gestión administrativa de los funcionarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar la relación entre la planeación y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

- OE 2. Establecer la relación entre la organización y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.
- OE 3. Precisar la relación entre la dirección y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.
- OE 4. Especificar la relación entre el control y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Delgado (2018), desarrolló su tesis titulada: Control administrativo y efectividad organizacional en la empresa de reparación de embarcaciones del Callao. Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo fue determinar la relación entre control administrativo y efectividad organizacional en la empresa de reparación de embarcaciones del Callao. Para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es correlacional. La población fue censal, conformada por 38 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario.

Concluyó, que existe relación entre el control administrativo y la efectividad organizacional en la empresa de reparación de embarcaciones del Callao, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,741$ ), a un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$  (Bilateral); tuvo una relación positiva considerable.

Segun Licares y Carhuacusma, (2018)), en su tesis de investigación que lleva por título “La gestión administrativa por competencias y la efectividad organizacional del personal en ESSALUD Huancavelica 2018”, de la Universidad Nacional de Huancavelica. Tuvo el objetivo de conocer la relación de gestión administrativa y la efectividad organizacional del personal en ESSALUD Huancavelica, Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. Fue una investigación descriptiva correlacional. La población y muestra la conformaron 36 trabajadores administrativos que trabajan en la institución.

Concluyendo, que la prueba de hipótesis mostró que la relación hallada de 0,87 fue significativamente diferente de cero ( $p=0,000$ ) al nivel de confianza del 95%; por lo tanto, fue positiva o directamente proporcional.

Del Águila (2019), en su tesis denominada “Gestión de cambio organizacional y competencias laborales en los trabajadores del Ministerio de Educación de la sede de Lima 2018. (Tesis Maestro en gestión)”. Universidad

Cesar Vallejo, tuvo el objetivo de determinar la relación entre las variables gestión de cambio organizacional y competencias laborales en los trabajadores de Ministerio de Educación de la sede Lima, 2018. La metodología fue de enfoque cuantitativo y el diseño fue no experimental. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario.

El autor concluyó que, en análisis descriptivo e inferencial de variables, se aplicó prueba de coeficiente correlación Rho de Spearman 0,459 lo que se interpreta a un-99,99% de acuerdo con el SPSS, en un marco de significancia del 0,05 bilateral, siendo  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , del mismo modo, el valor Rho de Spearman = 0,604 fue positiva y de alta relación entre las variables.

Para (Ramos (2018)), en su tesis denominada “Gestión de conflictos y el Compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca-2018”. Para optar el Grado Académico de Licenciatura en la Universidad Autónoma del Perú. Tuvo el objetivo de determinar la relación entre las variables gestión de conflictos y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca. La metodología fue de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, transaccionales y tipos descriptivos. La muestra fue censal y estuvo constituida por 40 colaboradores, el diseño de muestreo fue probabilístico. Por otro lado, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario que fue elaborado a escala de Likert.

Concluyendo, que el 0.84 de la variable gestión de conflictos y 0.761 de la variable compromiso organizacional, en una R de persona que haciende a 0.899, demostró que existe un nivel de significancia  $p = 0,000$  que fue menor al 0,05, lo cual significa que existe una correlación positiva muy buena entre las variables.

Delgado y Marcos (2018) en su tesis de grado titulada “Efectividad organizacional y Gestión Administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica- 2018. San Luis Gonzaga de Distrito de Ica 2018”. Para optar el grado de Maestra en Educación. Universidad Cesar Vallejo Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre efectividad organizacional con la gestión de la Institución San Luis Gonzaga del Distrito de Ica 2018. La metodología fue

correlacional cuantitativa no experimental transversal. La población fue de 83 docentes, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico. El instrumento fue un cuestionario de efectividad organizacional y un cuestionario de gestión administrativa. Se utilizó la correlación Rho de Spearman entre las variables. Se concluyó que, hubo una correlación de 0,394 con un nivel significancia 0.000, el cual al fue menor a 0.01; por lo tanto, se demuestra una relación altamente significativa ambas variables.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Camue, Caballal, y Toscano (2017), realizaron una tesis titulada “Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades”, Universidad Agraria de La Habana, Cuba. El objetivo fue la búsqueda de la efectividad organizacional. La metodología fue cuantitativa y los instrumentos utilizados fueron cuestionarios.

Concluyendo, que existe una relación entre las necesidades de los clientes para alcanzar una alta efectividad. Se identificaron como hallazgos de la investigación que los principales análisis de efectividad organizacional para evaluar este aspecto, se basan en nociones puramente cuantitativas.

Iñiguez (2018), en su tesis titulada “La administración de la categoría "B" Universidad de Guayaquil evalúa y propone un plan de mejora de procesos para incrementar la satisfacción”. Este estudio fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, su diseño fue descriptivo. La muestra estuvo formada por cinco profesionales académicos, clientes actuales (seleccionados de una muestra aleatoria simple), un administrador, un miembro de la facultad y un administrador.

Se utilizó una encuesta no estructurada, una encuesta estructurada y una guía de investigación como medio para recopilar datos. Finalmente, se evaluaron cuatro criterios (infraestructura, política, comunicación y remuneración) que le dieron a la Universidad de Guayaquil el puntaje más bajo, demostrando el desequilibrio entre universidades públicas y privadas alrededor del mundo.

Especialmente, para infraestructuras y política interior. Asimismo, existen diferencias dentro de las universidades privadas. Por ejemplo, los estándares más

importantes en UPS son la infraestructura y la política, pero en la UEES y la Universidad de Waterloo estos son los estándares más bajos. Además, el promedio general de UEES fue un 19% más alto que el de las escuelas privadas con promedios similares. La política institucional es una debilidad de las evaluaciones comúnmente practicadas, que evalúan diferencias significativas entre las cuatro universidades. UEES fueron las personas con la puntuación más baja, con un 59% de ventaja sobre MU. 15. Especialmente en el caso de UG y los EAU, los sus criterios de calificación más bajos fueron desde el punto de vista de la política institucional, UPS fue el puntaje más bajo para el personal ejecutivo y, como parte, UEES fue el más bajo en la gestión del presupuesto.

Balla & López (2018) realizaron una tesis titulada “Control interno en la gestión Administrativa de las empresas del Ecuador. Universidad Estatal de Milagro Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales”. El objetivo de la investigación fue poner en claro los aspectos representativos que se deben considerar para la implementación del control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador.

Prez (2018) Prez (2018), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y la Gestión Administrativa de los GADs Municipales de la Provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ciencias Administrativas Maestría en Gestión del Talento Humano Ambato- Ecuador”. Tuvo el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción laboral en la gestión administrativa de los GADs, Municipales de la Provincia de Tungurahua. Método fue enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo. Conformada por 172 servidores públicos y una muestra de 119, distribuida de forma proporcional, muestra de existencia de una correlación alta y significancia con un valor de Rh de Spearman de 0,037 para el GAD Municipal de Patate, y la existencia de una correlación alta y significancia con un valor de Rho de Spearman de 0,054 para el GAD Municipal de Ceballos.

Para Fierro, Martínez, Ariadna & Bello (2018), realizaron tesis titulada: “Gestión Pública y colaborativa y el compromiso organizacional, Estado México. Universidad Autónoma del Estado de México”. El objetivo fue determinar el compromiso organizacional y la gestión pública colaborativa de servidores públicos en el estado de México. La metodológica fue de tipo transversal-transeccional y no

experimental. La población estuvo compuesta por 110 servidores públicos, 50.9% fueron mujeres y 49.1% hombres. La confiabilidad del instrumento se aplicó mediante alfa de Cron Bach, el cual presentó un  $\alpha = .781$ . el compromiso efectivo  $\alpha = .910$ , el compromiso continuidad  $\alpha = .820$  y el compromiso normativo  $\alpha = .767$ .

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Gestión administrativa.**

#### **2.2.1.1. Definiciones de la gestión administrativa**

De acuerdo a Chiavenato (2012), la administración es un proceso a través del cual se guía y perfeccionan los recursos de la organización, con el coraje de que sus logros sean eficaces, de calidad, productivos.

Por otro lado, para Stoner (2015), es el proceso de diseño y mantenimiento de un producto en el contexto de personas que logran efectivamente objetivos específicos y trabajan en equipos, "el proceso de gestión, planificación, organización, dirección, coordinación y control del producto". (p.82). Al respecto Louffat (2015). Sugiere "¿Cuál es el esquema o repositorio para la gestión de entidades?" (p.51).

En última instancia, esto incluye realizar acciones de planificación y coordinación para resolver problemas, asignar proyectos o administrar una empresa u organización.

Por otro lado, Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan "su eficacia en la consecución de sus fines, basada en la orientación de las organizaciones sociales y su capacidad para orientar a sus miembros" (p. 13).

En cambio, Galindo (2014) destaca que "planificar los conocimientos, principios y herramientas necesarias para maximizar la eficiencia y calidad de los resultados para cualquier tipo de organización" (p.9). La gestión es un conjunto de acciones que posibilitan el cumplimiento de procesos como planificación, organización, dirección, coordinación y control.

### **2.2.1.2. Dimensiones de gestión administrativa**

#### **Dimensión 1. Planeación**

Según Chiavenato (2012, p, 75).

Planeación es el proceso administrativo, ya que planear implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se realiza en el futuro así también, Fernández (2015) recuerda: “El primer paso en el proceso de gestión. Su propósito es definir el propósito o resultado a alcanzar de manera general o concreta. Especificar el tiempo para lograr el propósito” (p.75). Por otro lado, Koontz y Weihrich (2014), definen el plan de la siguiente manera: Significa tomar una decisión, es decir, elegir una acción entre muchas opciones. “Consiste en actuar para llegar a ellos, por lo que las opciones ayudan a organizarlo y construirlo de forma objetiva y precisa (p.123).

#### **Indicadores**

##### **1) Visión:**

Es la formulación del estado deseado en el futuro para la organización, provee dirección.

##### **2) Misión:**

Es la definición amplia del propósito de la institución y la descripción de giro al que se dedica.

##### **3) Objetivos:**

Presentan los resultados que la institución espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente a un tiempo específico.

##### **4) Administración estratégica:**

Es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad y calidad.

## **Dimensión 2: Organización**

Desde la perspectiva de Chiavenato, (2012), afirma que, es utilizar el trabajo en busca de metas para la empresa, incluye fijar las tareas a realizar, quién las va a hacer, dónde se toman las decisiones y a quién deben rendir cuentas. Es decir, la organización permite conocer lo que debe hacerse para alcanzar una finalidad planeada, dividiendo y coordinando las actividades y proporcionando los recursos necesarios.

### **Indicadores**

#### **1) División de trabajo:**

Es la asignación específica de las funciones con el propósito de ejecutar las actividades con mejor precisión.

#### **2) Coordinación:**

La coordinación es el proceso de concordar las actividades para realizarlas en forma oportuna y con la calidad requerida.

#### **3) Comunicación:**

Es el proceso por el cual se transmite la información, a nivel general para poder ser transmitida de forma eficaz y eficiente.

### **Dimensión: Dirección**

Chiavenato (2012), nos indica:

Es la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. En efecto, la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y animar a las personas a lograr los objetivos organizacionales. Se encarga de comunicar las tareas e influenciar y motivar a las personas para que ejecuten las tareas principales. La dirección es el proceso de influir y orientar las labores. (p.134).

Sin embargo, Terry (2014) define la dirección como "hacer que todos los miembros del grupo se propongan lograr el objetivo, de acuerdo con los planes y la organización, hechos por el jefe administrativo"(p. 279).

## **Indicadores:**

### **1) Evaluación:**

- Permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia.
- Comportamiento y aptitudes. Comportamiento como profesionales que se asocian con conocimientos y capacidades.

### **2) Liderazgo:**

- Liderazgo es la capacidad de establecer la dirección de influenciar y alinear un mismo fin.

## **Dimensión 4. Control**

Chiavenato (2012), nos indica:

Es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Es la compañía, seguimiento y apreciación del desempeño organizacional para examinar las tareas se ejecutan conforme con lo planeado, organizado y dirigido. El control es la función administrativa vinculado con el monitoreo de las tareas para conservar la organización en el camino correcto, de modo que se puedan subsanar los objetivos y abordar los ajustes precisos para para corregir los desvíos. El control es el proceso que asegura la conformidad de las actividades con las actividades planeadas, elemento clave en la administración p.110

## **Indicadores:**

### **1) Estrategias y sistemas de control:**

Es conjunto de actividades que analizan, organizan, para cumplir con los objetivos, y también sistema de control, es planes, principios, parámetros y normas de verificación y evaluar y sancionar.

### **2) Monitoreo:**

La Evaluación y control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen los estándares para medir los resultados.

### 3) **Evaluación y reconocimiento:**

Es el proceso que valora cuantitativamente y cualitativamente al trabajador en el puesto que desempeña.

#### **2.2.2. Efectividad organizacional**

##### **2.2.2.1. Definición de efectividad organizacional**

Según Andreadis (2009), la efectividad organizacional se define como la medida en que la capacidad de adaptación de cualquier forma de organización es eficaz y la medida en que logra sus objetivos ambientales. Cuando una organización crea una ventaja competitiva, debe volverse más eficiente. Zaida (2009), en ese sentido logró un conjunto equilibrado de metas para mejorar el desempeño de la empresa. Debido a que hay varios conceptos de eficacia de la organización, tales como la satisfacción de que una organización ofrece a sus clientes Cerbón (2018), la satisfacción, la armonía y demandas de todos los miembros de la organización contextual también se tienen en cuenta Toscano (2017), por lo que también se considera un desempeño óptimo en función de las necesidades del cliente Sánchez (2016). Por otro lado, se observa como la finalización de los procesos y estrategias basadas en el propósito de la organización Shylock (2012). Otros autores destacan que se trata de la creación de indicadores para alcanzar los objetivos. Debe hacerse hincapié en que es eficaz en el proceso (Ledo y Osorio, 2009) y que también utiliza las habilidades de los trabajadores. Es para ayudarte a alcanzar tus metas Chametzky (2013).

Según Ena (2012), los enfoques son:

**Enfoque objetivo.** Esto le permite identificar y evaluar los objetivos relacionados con la producción y ver si su organización está cumpliendo sus objetivos a nivel de producción.

El enfoque basado en recursos evalúa la efectividad verificando el inicio de un proceso y determinando si la organización realmente tiene los recursos necesarios para lograr un alto desempeño. Un enfoque basado en mediciones de procesos internos, observaciones internas del desempeño y evaluación de desempeño a través de indicadores internos de salud y desempeño.

Indicadores de desempeño organizacional. Covey (2009), afirma que, los indicadores que miden la efectividad en la organización son:

- Crecimiento económico y una serie de utilidades.
- Alza de las acciones en capacitación.
- Personal administrativo acreditados y que esten capacitados para brindar un buen servicio.
- La satisfacción de los clientes en base a los resultados obtenidos a través de las auditorías.

### ***2.2.2.2. Dimensiones de la efectividad organizacional***

#### **Dimensión 1. Metas organizadas**

Según Stare (2012), identifica las metas de la organización y logros alcanzados (p.38).

##### **Indicadores**

#### **1) Objetivos estratégicos:**

Objetivos estratégicos son metas desarrolladas de una institución a largo plazo.

#### **2) Visión y misión:**

La visión y misión forma parte de la cultura organizativa; las dinámicas laborales se orientan en principios y metas comunes.

#### **3) Servicio de calidad satisfacción:**

Aceptación por parte de el público es bueno servicio prestado por la entidad.

#### **Dimensión 2. Procesos internos:**

Según Ena (2012) mide la efectividad y la eficacia eficiencia internas de la organización.

##### **Indicadores**

#### **1) Organización:**

La organización es efectiva en la medida que cumple con los objetivos que se ha trazado.

## **2) Clima:**

Clima organizacional constituye la cualidad propia del ambiente laboral son percibidas o experimentadas

## **3) Actitud:**

Tiene una influencia en el modo de comportarse, referido a actitudes, se habla sobre los enunciados o juicios evaluadores respecto de las personas.  
Reconocimiento e incentivo:

Estimular, compensar y premiar los esfuerzos llevados a cabo por los trabajadores, es vital para mantener su motivación y compromiso con la institución.

### **Dimensión 3. Recursos organizados:**

Según Covey (2009), son insumos que deben contar y mantener el sistema organizacional.

#### **Indicadores**

### **1) Recursos:**

Los recursos de una organización son aquellos elementos que están controlados de la misma y buscan contribuir al logro de sus objetivos.

### **2) Talento humano:**

Buscan mejorar rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los trabajadores que son parte de la organización.

Finalmente, la efectividad de una organización es importante porque guía y dirige el desarrollo de los procesos organizacionales para satisfacer las necesidades de la sociedad y obtener el consenso y la preferencia de el público. Su sostenibilidad en el mundo laboral.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Efectividad.** Para Chiavenato (2012), afirma que la efectividad consiste en cuantificación de logros en la institución, compatible el uso con la norma; sin

embargo, debe entenderse que es sinónimo de eficacia y eficiencia de manera simultánea.

**Eficacia.** Chiavenato (2012), define que es la capacidad de alcanzar objetivos y resultados de la empresa, a través de medio técnicos y económicos y políticos.

**Eficiencia.** Al respecto, Chiavenato (2012) sostiene que es la búsqueda de la mejor manera de hacer las tareas racionalmente.

**Empresa.** Chiavenato (2012), señala que es la organización destinada a la producción y comercialización de bienes y servicios, en la que se integra en forma coordinada.

**Gestión.** Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar una empresa o una institución.

**Ley orgánica de MTC.** La constitución política del estado estipula que todos tienen derecho a un medio ambiente equilibrado y que todos los ciudadanos tienen la obligación de cumplir. Asimismo, la Ley Básica de Industria establece que la Autoridad Regional de Transporte tiene autoridad exclusiva sobre los servicios e infraestructura de transporte nacional e internacional.

**Proceso administrativo.** Para Chiavenato (2012), el proceso administrativo es el nombre que se le da al conjunto funciones administrativas incluyendo la planificación, organización, dirección, y control.

**Estrategia.** Según Chiavenato (2012), señala que es un conjunto de acciones planificadas, decisiones de los directivos de una organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos tomadas en el marco de una organización, es decir, el análisis de una determinada situación que aportan información valorable para medir los procesos estratégicos aplicados en una gestión.

**Planeación.** Según Coulter (2005), consiste en definir las metas de la organización; establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización.

**Organización.** Según Amaru (2009). Es un proceso que consiste en dividir el trabajo y atribuir responsabilidades y autoridad a las personas.

**Dirección.** Mc Daniel (2007, p. 233), Proceso de guiar y motivar a terceros para que logren las metas de la organización.

**Control.** Mc Daniel (2007), Proceso que consiste en evaluar el avance de la compañía hacia la consecución de sus metas; incluye supervisar la aplicación de un plan y corregir las desviaciones que podrían ocurrir.

**Satisfacción del cliente.** Giraldo (2014) refirió que la satisfacción se encuentra relacionada con el consumo y, en cierta medida deriva de ella, pues luego de la compra o adquisición del producto o servicios es que el cliente podrá realizar una evaluación manifestándose satisfecho o insatisfecho.

**Percepción.** Parasuraman (1998), Creencias de los consumidores concentrándose en el servicio percibido o experimentado, lo cual podría diferir de la realidad.

**Expectativas.** Parasuraman (1998), “Creencias acerca del servicio entregado, el cual sirve de estándar o punto de referencia para el desempeño juzgado”.

**Calidad del servicio.** Parasuraman (1998), Es la medida en la que el nivel de servicio entregado encaja con las expectativas del consumidor.

**Calidad de servicio en banca.** Raza (2015), explica que, en la industria bancaria, la calidad del servicio juega un papel vital en la mejora de la satisfacción del cliente. Hacen referencia que los hallazgos de Berry y Thomson (1982), sugirieron que las relaciones sólidas entre los bancos y los clientes fomentan la lealtad del cliente, evidentemente esto otorga una ventaja competitiva a los bancos.

**Desarrollo Empresarial.** Es el proceso mediante el cual el emprendedor y sus personajes adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que les va a favorecer en el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, renovarían sus productos y procesos, de tal manera, que le ayuda al crecimiento sostenible de la empresa.

**Eficaz.** Eficaz manera de marcar una diferencia con la competencia. En efecto, el servicio al cliente es una de las fortalezas que tienen las pequeñas empresas, la cual bien aprovechada puede hacer que la pyme pueda competir con empresas más grandes que están en condiciones de ofrecer más variedad, precios más bajos

y otros beneficios adicionales que una pequeña empresa como la tuya no puede afrontar.

**Comprensión del cliente.** Conocer las necesidades del cliente es el primer paso para lograr satisfacerlas. Es por eso que el vendedor debe estar bien informado sobre estas necesidades.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Ha. La gestión administrativa se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

Ho. La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

###### **Hipótesis específica 1**

Ha. La planeación se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

Ho. La planeación no se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

###### **Hipótesis específica 2**

Ha. La organización se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

Ho. La organización no se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

### **Hipótesis específica 3**

- Ha. La dirección se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.
- Ho. La dirección no se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

### **Hipótesis específica 4**

- Ha. El control se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.
- Ho. El control no se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

## **3.2. Variables de estudio**

### **3.2.1. Definición conceptual**

#### **Variable 1. Gestión administrativa**

La administración como ciencia de conocimientos cuidadosos y sistematizados, de valor universal, sustentados en una teoría referente a verdades generales. Administración es el conjunto de técnicas, herramientas, reglas, procedimientos y conocimientos. Es también el arte de crear porque organiza y utiliza el talento humano. Existen nuevas corrientes administrativas, requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo, es conjunto de etapas que consiste en “el proceso de administrar, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar un bien”. (Chiavenato, 2012)

#### **Variable 2. Efectividad organizacional**

Consiste en el logro de metas mediante la adquisición de productos. El autor señaló que una organización es efectiva en la medida que cumple con las metas de su entorno Andreadis, (2009, p.28)

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **Variable 1. Gestión administrativa**

Se consideran los siguientes aspectos: planificación (indicadores: visión, misión, objetivos, gestión estratégica); organización (indicadores: división del trabajo, coordinación, comunicación); dirección (indicadores: evaluación, comportamiento, habilidades de liderazgo); control (Indicadores: estrategias y sistemas de control, monitoreo, evaluación y reconocimiento). El problema va de una variable a su dimensión o su componente, luego al índice y finalmente al elemento o reactivo y su categoría.

#### **Variable 2. Efectividad organizacional**

Se tienen en cuenta las siguientes dimensiones: metas organizadas (con sus indicadores: (visión y misión objetivos estratégicos, servicios de calidad, satisfacción); procesos internos (con sus indicadores: organización, clima actitud, reconocimiento e incentivo); recursos organizados: (con sus indicadores: recursos talento humano).

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

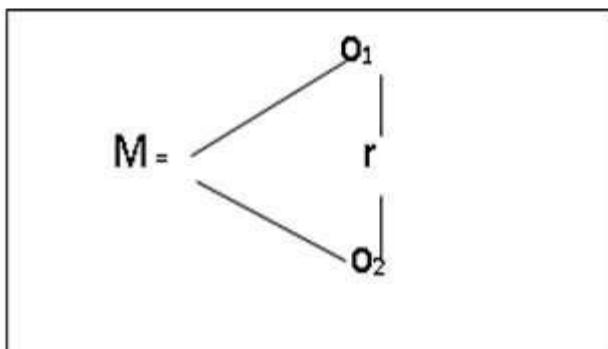
El tipo de estudio fue aplicado. Según Hernández y Mendoza (2018), "el objetivo es generar conocimiento y relaciones entre variables o estructuras" (p.83). El autor explica que el estudio estaba familiarizado con la gestión administrativa de variables de búsqueda y efectividad organizacional; además, buscaba identificar posibles relaciones entre las dos variables de investigación. El nivel fue una correlación descriptiva para describir la calidad y características de las variables bajo consideración; también fue una correlación para determinar las relaciones entre las variables bajo consideración. Hernández y Mendoza, (2018.p.102).

### **3.4. Diseño de la investigación**

La actual investigación presentó un diseño no experimental cuantitativo, ya que no se alteraron las variables. El diseño fue correlacional de corte transversal o transeccional, ya que es una investigación que recopiló datos en un momento único. Según Hernández y Mendoza, (2018), indica que, los diseños no experimentales

son análisis que se ejecutan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se examinan los fenómenos en su clima natural, porque “valora la relación entre dos o más variables, procura explicar cómo se comporta una variable en servicio de otras” (p.145). En la investigación se vinculó las dos variables, gestión administrativa y efectividad organizacional.

El diseño correlacional fue el siguiente



Donde:

M: Trabajadores

O1: Gestión administrativa

O2: Efectividad organizacional

r: relación entre las observaciones de las variables

### 3.5. Población y muestra del estudio

#### 3.5.1. Población

Según Hernández y Mendoza (2018), consideran que una población puede explicarse como el universo de la investigación y logra estar formada por personas, cosas, objetos que pueden figurar un elemento de análisis u objeto de estudio con la finalidad de alcanzar término con relación a las características que admiten observar a cada elemento que lo conforma.

La población estuvo conformada por 83 trabajadores que fueron nombrados y contratados por la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, (p.261).

### **3.5.2. Muestra**

Según Hernández y Mendoza (2018), la muestra es un subgrupo de la población correspondiente a un estudio de trabajo es la muestra de todos los miembros. En la presente investigación, la muestra estuvo conformada por 83 trabajadores funcionarios y técnicos que actúan en las actividades de la institución, la muestra fue la totalidad de los trabajadores que laboran en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, por lo que la muestra fue tipo censal.

### **3.5.3. Muestreo**

Según Hernández y Mendoza, (2018 p.261), el muestreo por conveniencia permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso y la disponibilidad de los miembros que forman parte de la muestra.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

En la investigación se consideró la encuesta como instrumento, a fin de recoger los datos de ambas variables. Se establecieron preguntas de acuerdo a los indicadores planteados.

Según Hernández y Mendoza (2018), sugieren que la encuesta es una de las técnicas de recojo de información más usadas, debido a su beneficio, inconstancia y honestidad de los datos que con ella se obtiene. Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativos. La encuesta es para la presentación una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido que técnicamente construida la encuesta, registró con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores que emiten la información que se realiza posteriormente, el cual permite incluso la validación. (p.299).

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se tomó un cuestionario a 83 trabajadores, el cual fue validado a través del juicio de experto (02). La prueba piloto determinó la confiabilidad del instrumento, cuyo resultado del alfa de CronBach para la variable gestión administrativa fue 0,797; mientras que, para la variable efectividad organizacional fue 0,682.

**Tabla 1.**

*Juicio de expertos*

N°	Experto Metodólogo	Confiabilidad
Experto 1	Mg. Ernesto Arce Guevara	Aplicable
Experto 2	Lic. Edmundo Gonzales	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar la confiabilidad o la igualdad de las preguntas, se aplicó el Alfa de CronBach, el cual resultó ser confiable. Para la primera variable de acuerdo a la tabla 1 de Alfa de CronBach de Gestión Administrativa fue 0,797 y la segunda variable de acuerdo a la tabla 2 Efectividad organizacional fue 0,682. Se muestra a continuación:

**Tabla 2.**

*Confiabilidad de los instrumentos de gestión administrativa y efectividad organizacional*

Variable	Alfa de Cron Bach	N° ítems
Gestión administrativa	0,797	36
Efectividad organizacional	0,682	20

Fuente: Elaboración propia

Según Hernández y Mendoza (2017):

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el ánimo de alcanzar los objetivos de la investigación. Se trata de un plan preciso para recabar información de la unidad de análisis, objetivo de estudio y centro del problema de investigación. (p.249)

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Los datos fueron recogidos y analizados mediante el cuestionario válido por experto (ver Tabla 1y2) que fue respondido por 83 trabajadores que laboran en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, se realizó con el software estadístico versión 24.0, los datos fueron tabulados para cada variable con sus respectivas dimensiones y para el examen inferencial de los resultados se utilizó el Rho de Spearman.

### **3.8. Aspectos éticos**

La investigación posee información verídica, tal como bibliográficas confiables; asimismo, se realizó de acuerdo a los principios éticos, morales y de responsabilidad; respetando así los derechos del autor de otras tesis e investigaciones. También, entre los aspectos éticos se creó como prioridad la confidencialidad que significa que el reporte obtenido se guardó y extendió solo los resultados en general de cuestionario, las encuestas fueron anónimas y sin ninguna identidad de por medio.

Igualmente, destacar el apoyo profesional de las autoridades que concentraron el recojo de la información para demostrar de forma objetiva lo que acontece en la institución. Finalmente, la tesis de investigación se llevó a cabo conservando los valores éticos, como proceso integral, coordinado, coherente, orden, responsable con el propósito de mejora en la Gestión administrativa y efectividad organización en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua.

## IV. RESULTADOS

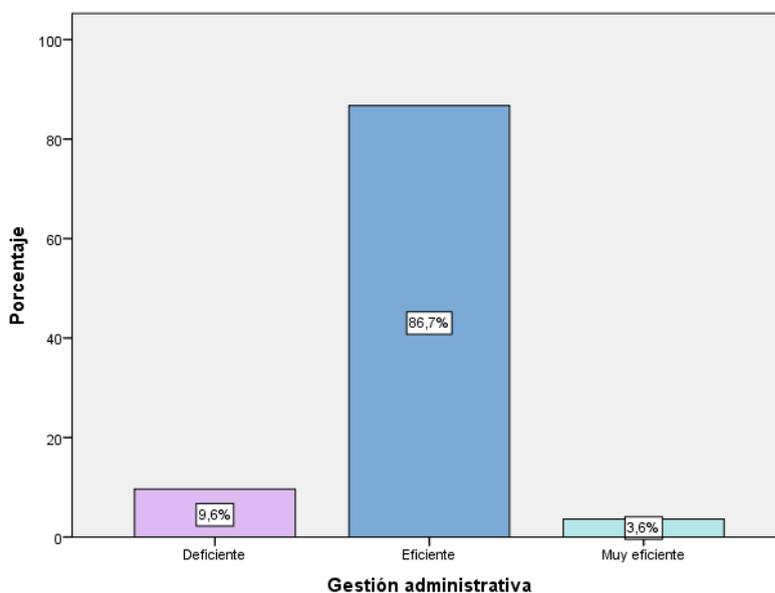
### 4.1. Resultados descriptivos

#### 4.1.1. Nivel de la variable Gestión administrativa

**Tabla 3.**

*Nivel de la variable Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	8	9,6%
	Eficiente	72	86,7%
	Muy eficiente	3	3,6%
	Total	83	100,0



**Figura 1.** División porcentual de los trabajadores encuestados según su apreciación sobre la Gestión Administrativa.

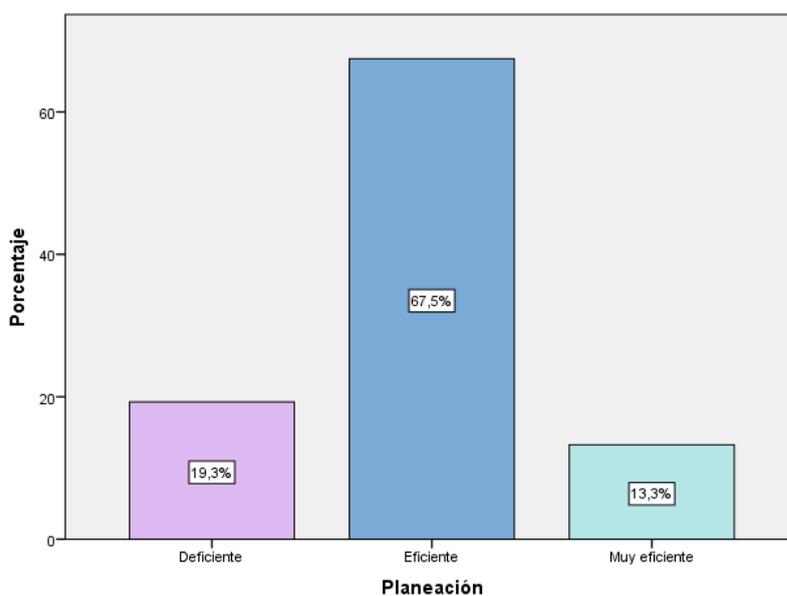
#### Interpretación.

Se observa que, el 86.7% de los trabajadores encuestados consideró como eficiente la gestión administrativa; además, se resaltó que un 9.6% lo consideró deficiente. De los resultados obtenidos en la dimensión, llamó la atención que cerca de 96.3% consideró entre deficiente y eficiente la Gestión Administrativa.

#### 4.1.2. Percepciones de planeación

**Tabla 4.**  
*Nivel de la dimensión planeación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	16	19,3%
	Eficiente	56	67,5%
	Muy eficiente	11	13,3%
	Total	83	100,0%



**Figura 2.** División porcentual de los trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Planeación

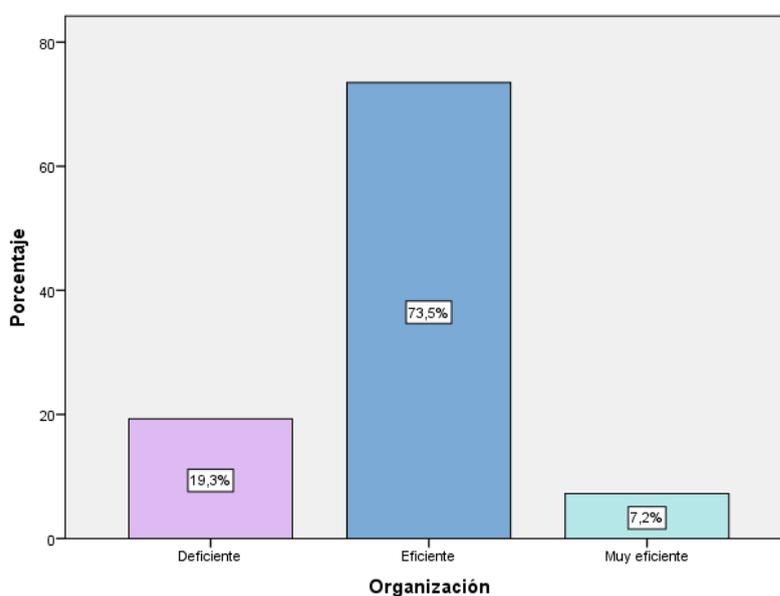
#### Interpretación.

Se observa que, la mayor parte de los trabajadores (67.5%) calificó como eficiente esta área, además de una inclinación en considerarla como deficiente (Ver la Tabla 4 y Ilustración 2). En este caso, se resaltó que cerca del 86.5% consideró la planeación entre deficiente y eficiente.

### 4.1.3. Percepción de organización

**Tabla 5.**  
*Niveles de la dimensión de organización.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	16	19,3%
	Eficiente	61	73,5%
	Muy eficiente	16	7,2%
	Total	83	100,0%



**Figura 3.** División porcentual de los trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Organización.

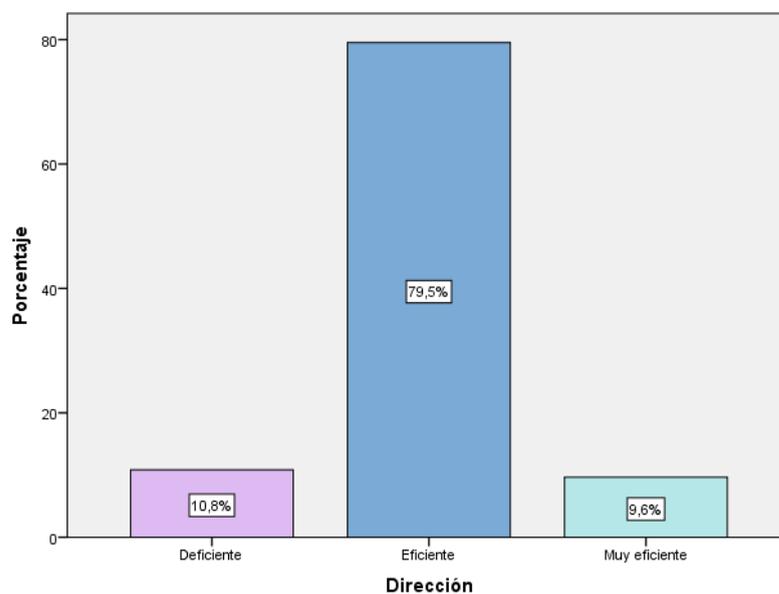
#### **Intepretación.**

Se observa que, cerca del 73.5% de trabajadores calificó como eficiente la gestión administración, además que existe una inclinación en considerarla como deficiente. En este caso, se resaltó que cerca del 92.8% consideró la gestión administrativa entre deficiente y eficiente.

#### 4.1.4. Percepción de dirección

**Tabla 6.**  
*Niveles de la dimensión dirección.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	9	10,8%
	Eficiente	66	79,5%
	Muy eficiente	8	9,6%
	Total	83	100,0%



**Figura 4.** División porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Dirección.

#### Intepretación.

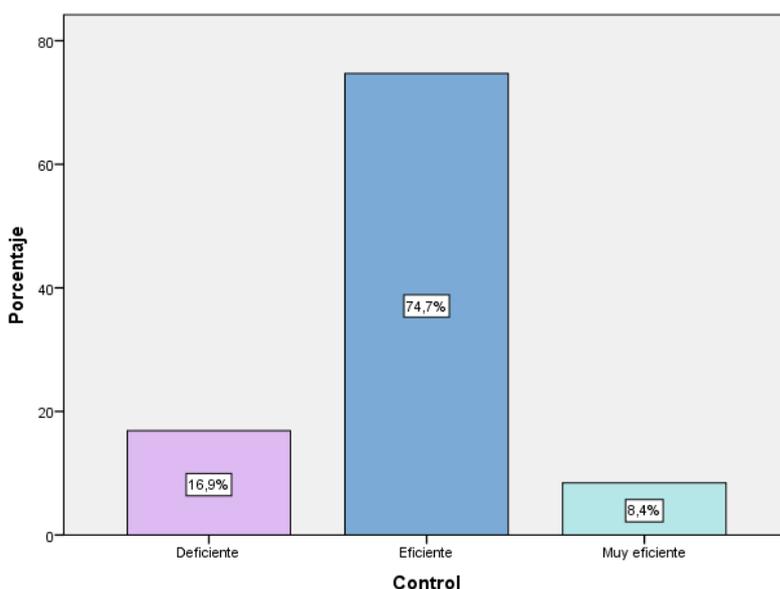
En la dirección se resalta una posición más marcada, ya que, un 79.5% la consideró eficiente y un 90.3% consideró la dirección entre deficiente y eficiente.

#### 4.1.5. Percepción de control

**Tabla 7.**

*Nivel dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	14	16,9%
	Eficiente	62	74,7%
	Muy eficiente	7	8,4%
	Total	83	100,0%



**Figura 5.** División Porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Control.

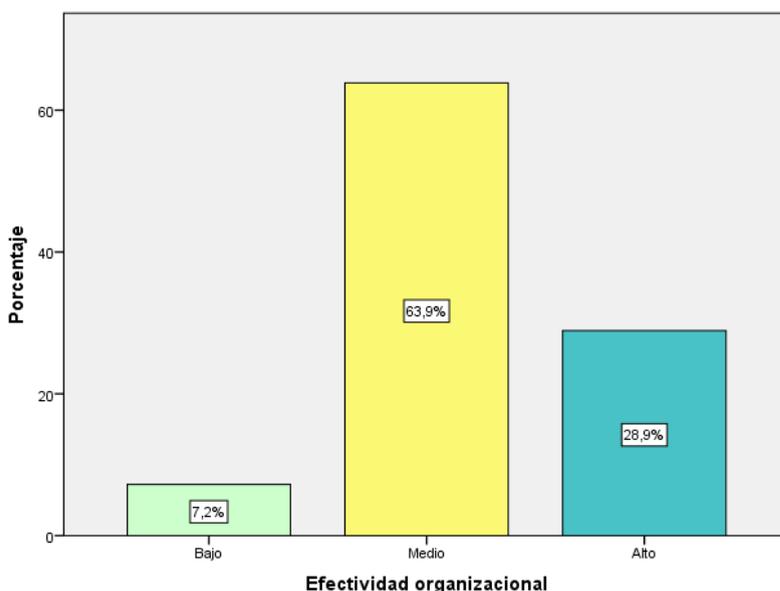
#### **Intepretación.**

Se observa en la dimensión de Control que, un 74.7% consideró como eficiente la gestión administrativa; un 16.9% la consideró como deficiente y el 91.6% consideró el control entre deficiente y eficiente.

#### 4.1.6. Percepción de efectividad organizacional

**Tabla 8.**  
*Niveles de la variable efectividad organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	7,2%
	Medio	53	63,9%
	Alto	24	28,9%
	Total	83	100,0%



**Figura 6.** División perceptual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión de Efectividad organizacional

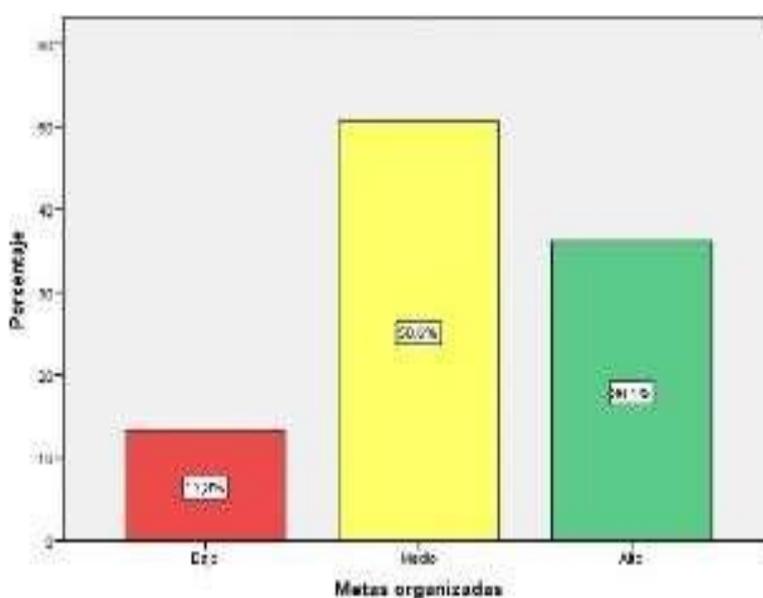
#### **Intepretación.**

Se visualiza que, un 63.9% de los trabajadores consideró como media la efectividad organizacional, un 28.9% la consideró alta y el 92.8% consideró entre alto y medio la efectividad organizacional.

#### 4.1.7. Percepción de metas organizadas

**Tabla 9.**  
*Niveles de la dimensión metas organizadas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	13,3%
	Medio	42	50,6%
	Alto	30	36,1%
	Total	83	100,0%



**Figura 7.** División porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión metas organizadas.

#### **Intepretación.**

Se aprecia que, un 50.6% de los trabajadores consideró como media las metas organizadas, un 36.1% las considó alto y los restantes como bajo; además, el 86.7% consideró entre alto y media las metas organizadas.

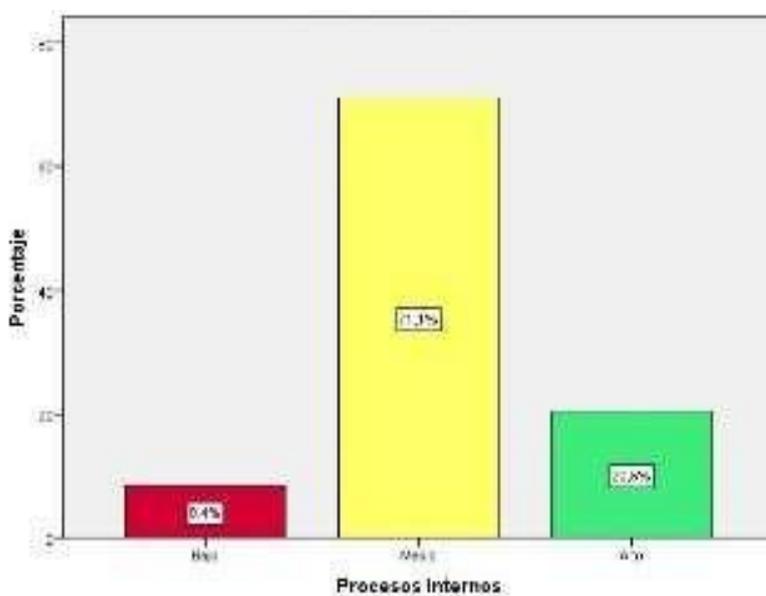
#### 4.1.8. Percepción de procesos internos

**Tabla 10.**

*Niveles de la dimensión procesos internos*

Procesos internos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	8,4%
	Medio	59	71,1%
	Alto	17	20,5%
	Total	83	100,0%



**Figura 8.** División porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre la dimensión Procesos Internos

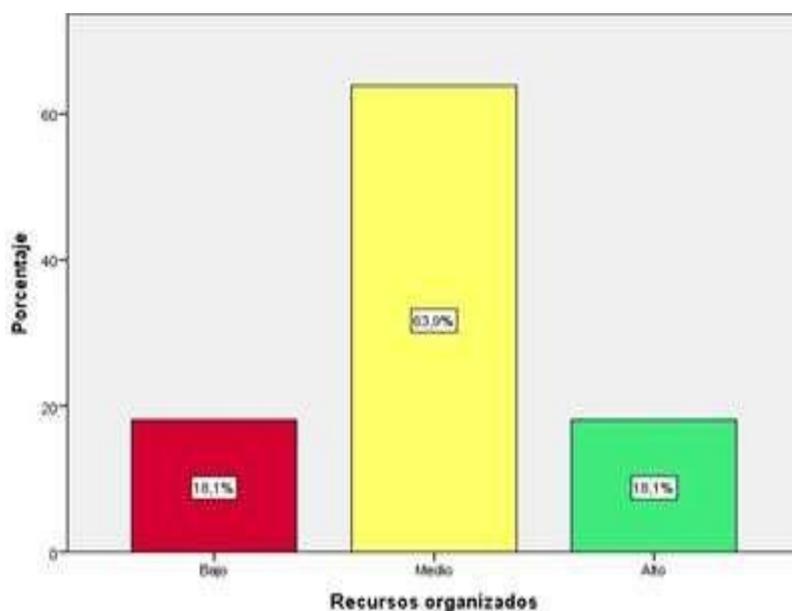
#### Intepretación.

Se observa que, el 71.1% de los trabajadores calificó como medio a los procesos internos, la calificación alta se ha encontrado en un 20.5% y un 91.6% entre alto y medio.

#### 4.1.9. Recursos organizados

**Tabla 11.**  
*Niveles de dimencion Recursos organizados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	18,1%
	Medio	53	63,9%
	Alto	15	18,1%
	Total	83	100,0%



**Figura 9.** División Porcentual de trabajadores encuestados según su apreciación sobre el Recursos organizados

#### **Intepretación.**

Se observa que, en cuanto a los niveles de recursos organizados, un 18,1% tuvo nivel alto, mismo porcentaje en comparación al nivel de bajo; por otro laod, el nivel medio fue de 63,9%, siendo ese el nivel predominante para esta dimensión.

## 4.2. Resultados correlacionales

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

H0: La gestión administrativa no se vincula significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

Ha: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

**Tabla 12.**

*Nivel de correlacional significancia de gestión administrativa y efectividad organizacional*

Rho	de	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	0,460
Spearman		administrativa	Sig. (bilateral)	.	0,000
			N	83	83
		Efectividad	Coeficiente de correlación	0,460	1,000
		organizacional	Sig. (bilateral)	0,000	.
			N	83	83

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 12 examina la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $r = 0,460$ , y concluye que, la gestión administrativa se correlaciona de manera positiva media con la efectividad organizacional, en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua 2021, siendo el sig. bilateral  $p = 0.000$  la cual fue menor a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que a mayor gestión administrativa, mayor fue la efectividad organizacional.

Nivel de correlación y significancia de gestión administrativa y efectividad organizacional

## 4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

H0: La planeación no se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

Ha: La planeación se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

**Tabla 13.**

*Nivel de correlación y significancia de planeación y efectividad organizacional*

Rho de Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	0,518
Spearman	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	83	83
Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	0,518	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	83	83

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13 se observa la relación entre las dimensión-variable determinada por el Rho de Spearman  $r = 0,518$ , lo cual significa que, la planeación se correlacionó de manera positiva considerable con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones, Moquegua; siendo el sig. bilateral  $p = 0.000$ , la cual fue menor a 0.05. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que, a mayor planeación, mayor efectividad organizacional.

### Hipótesis específica 2

H0: La organización no se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

Ha: La organización se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

**Tabla 14.*****Nivel de correlación y significancia de organización y efectividad organizacional***

Rho	de Organización	Coeficiente de correlación	1,000	0,302
Spearman		Sig. (bilateral)	.	0,006
		N	83	83
	Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	0,302	1,000
		Sig. (bilateral)	0,006	.
		N	83	83

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14 se observa la relación entre las dimensión-variable determinada por el Rho de Spearman  $r = 0,302$ , lo cual significa, que la organización se correlacionó de manera positiva media con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones, Moquegua, siendo el sig. Bilateral  $p = 0.006$  la cual fue menor a 0.05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que, a mayor organización se tiene, mayor efectividad organizacional.

**Hipótesis específica 3**

Ho: La dirección no se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021

Ha: La dirección se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

**Tabla 15.*****Nivel de correlación y significancia de dirección y efectividad organizacional***

Rho	de Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	0,319
Spearman		Sig. (bilateral)	0,003	-
		N	83	83
	Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	0,319	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	.
		N	83	83

En la tabla 15 se observa la relación entre las dimensión-variable determinada por el Rho de Spearman  $r= 0,319$ , lo cual significa, que la dirección se correlacionó de manera positiva media con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, siendo el sig. bilateral  $p= 0.003$  la cual fue menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### **Hipótesis específica 4**

Ho: El control no se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

Ha: El control se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.

**Tabla 16.**

*Nivel de correlación y significancia de control y efectividad organizacional*

Rho de Control	Coeficiente de correlación	1,000	0,228
Spearman	Sig. (bilateral)	-	0,038
	N	83	83
Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	0,228	1,000
	Sig. (bilateral)	0,038	.
	N	83	83

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 16 se observa la relación entre las dimensión-variable determinada por el Rho de Spearman  $r= 0,228$ , lo cual significa, que el control se correlaciona de manera positiva media con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, siendo el sig. bilateral  $p= 0.038$ , la cual fue menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que a mayor control se tiene una mayor efectividad organizacional.

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Análisis y discusión de resultado**

En el presente trabajo de investigación: “Gestión administrativa y efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021”. Se realizó previamente un análisis descriptivo constituido por tablas y gráficos estadísticos para una mejor visualización en cuanto a la realidad que se manifiesta en las dimensiones de cada una de las variables. Se obtuvo que, en la mayoría de las dimensiones, los trabajadores consideran entre nunca y a veces que el conocimiento debe ser mejor para que se cumplan plenamente los objetivos de la institución.

En cuanto a la hipótesis general, existe relación significativamente entre la Gestión administrativa y efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021. Se observó en la prueba Rho de Spearman (0,460) y el valor  $p=0,000$  fue menor  $\alpha=0,05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Por tanto, se concluyó que existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua-2021. Además, se halló una correlación.

De igual forma, Delgado (2018), desarrolló su tesis titulada “Control administrativo y efectividad organizacional en la empresa de reparación de embarcaciones del Callao. Universidad Nacional de Trujillo”. El objetivo fue determinar la relación entre control administrativo y efectividad organizacional en la empresa de reparación de embarcaciones del Callao. Con el fin de obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo y el tipo de investigación fue correlacional. La población fue censal, conformada por 38 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario.

Se concluyó, que existe relación entre el control administrativo y la efectividad organizacional en la empresa de reparación de embarcaciones del

Callao, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,741$ ), a un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$  (Bilateral), por ende, hubo una relación positiva considerable.

Así mismo, Licares y Carhuacusma (2018), tuvieron el objetivo de conocer la relación entre gestión administrativa y efectividad organizacional del personal en ESSALUD Huancavelica 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. Fue una investigación descriptiva correlacional. La población y muestra lo constituyeron 36 trabajadores administrativos que laboran en la institución. Los resultados de la prueba de hipótesis mostraron que la relación hallada fue de 0,87, la cual fue significativamente diferente de cero ( $p=0,000$ ), al nivel de confianza del 95% es positiva o directamente proporcional.

Asimismo, Del Águila (2019) en su tesis denominada Gestión de cambio organizacional y competencias laborales en los trabajadores del Ministerio de Educación de la sede de Lima 2018. (Tesis Maestro en gestión). Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables gestión de cambio organizacional y competencias laborales en los trabajadores del Ministerio de Educación de la sede Lima, 2018.

El método utilizado fue de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental. Se empleó el tipo básico, de nivel descriptivo- correlacional; la muestra se conformó por 200 trabajadores; la técnica usada para recojo de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario.

Los resultados se estudiaron a través de análisis descriptivo e inferencial variables; además, se aplicó prueba de coeficiente correlación Rho de Spearman 0,459 lo que se interpreta a un 99,99% de acuerdo con el SPSS en un marco de significancia del 0,05 bilateral, siendo  $p = 0,00$  ( $p < 0,05$ ). Por ende, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , el modo el valor Rho de Spearman = 0,604 se entiende como positiva de alta relación entre las variables.

Por el contrario, Ramos (2018), en su tesis denominada gestión de conflictos y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca-2018. Para optar el Grado Académico de Licenciatura en la Universidad Autónoma del Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre

las variables Gestión de conflictos y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca. El método utilizado fue, enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, transaccionales, tipos descriptivos. La muestra fue censal y estuvo constituida por 40 colaboradores; el diseño de muestreo fue probabilístico, por lo tanto, para la recolección de datos se realizó la aplicación del cuestionario que fue elaborado a escala de Likert.

Los resultados de la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de CronBach, fueron, 0.84 de la variable gestión de conflictos y 0.761 de la variable compromiso organizacional, en una R de personas que asciende a 0.899, lo que significa que existe un nivel de significancia  $p = 0,000$  menor al 0,05; es decir, existe una correlación positiva muy buena entre las variables.

Por otro lado, Delgado y Marcos (2018) determinaron la relación entre la efectividad organizacional y con la gestión de la Institución Educativa San Luis Gonzaga del distrito de Ica-2018. Para optar el grado académico de Maestría en Educación en la Universidad Cesar Vallejo Perú. La investigación fue correlacional cuantitativa no experimental transversal, con una población de 83 docentes, seleccionados a través del muestreo no probabilístico. El instrumento fue un cuestionario de efectividad organizacional y un cuestionario de gestión administrativa. Se utilizó correlación Rho de Spearman entre las variables. Finalmente, se muestra el coeficiente de correlación de 0,394, con un nivel de significancia 0.000, el cual al ser menor a 0.01; por ende, se demuestra una relación altamente significativa entre ambas variables.

En cuanto a la hipótesis específica 1, existe relación significativa entre planeación y efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021; con un nivel de correlación positiva considerable (Rho Spearman  $r=0,518$  resulta significativa y el valor  $p=0,000$  la cual es menor a 0,05 con un de correlación positiva media.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se halló que existe relación significativa entre la organización y festividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, con un nivel de correlación positiva

media (Rho Spearman  $r=0,302$  resultado significativa y el Valor  $p= 0,006$ ); la cual es menor a 0, 05 con una correlación positiva.

Por otro lado, en la hipótesis específica 3, existe relación significativa entre la dirección y efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, con un nivel de correlación positiva media (Rho Spearman  $r= 0,319$ , además, el valor fue  $p=0,003$ ), menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, respecto a la hipótesis específica 4, se halló que existe relación significativa entre control y efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, con un nivel de correlación media (Rho Spearman  $r= 0,228$  y valor  $p= 0,038$ ), la cual es menor a 0,05, siendo está la dimensión que presenta menos impacto sobre las demás.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se logró determinar la relación entre la gestión administrativa y la efectividad organizacional, en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua2021. Esta relación se demostró con el resultado del análisis estadístico, el cual presentó un nivel de correlación positiva media (Rho 0,460 y p-valor 0,000).
- Segunda.** La planeación se relaciona con la efectividad organizacional, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,518 y p-valor 0,000), siendo la dimensión que más impacto tuvo sobre las demás.
- Tercera.** La organización se relaciona con la efectividad organizacional, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,302 y p-valor 0,006).
- Cuarta.** La dirección se relaciona con la efectividad organizacional, con un nivel de correlación media (Rh 0,319 y valor 0,003)
- Quinta.** El control se relaciona con la efectividad organizacional, con un nivel de correlación media (Rho 0,228 y p-valor 0,038), siendo esta la dimensión que tuvo menos impacto sobre las demás.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A los directivos la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Moquegua, fortalecer la gestión administrativa ya existente y realizar evaluaciones periódicas tanto de gestión y efectividad de organizacional, con el fin de mejorar el desempeño en los trabajadores.
- Segunda.** A los directivos la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Moquegua, realizar talleres de planificación de acciones con los trabajadores de todas las áreas, con la finalidad de que se cumplan los objetivos y las acciones planificadas a corto, mediano y largo plazo.
- Tercera.** A los directivos la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Moquegua, mejorar la organización a través de rendiciones de cuenta periódicas a los trabajadores, a fin de conocer el destino de los mismos.
- Cuarta.** A los directivos la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Moquegua, manejar adecuadamente la dirección para involucrar de los trabajadores con la institución y, por ende, contribuir al éxito de la organización.
- Quinta.** A los directivos la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Moquegua, informar sobre el manejo y control de la organización para evitar conflictos entre trabajadores, a fin de que se sientan satisfechos con la labor que realizan y se mejore la efectividad en la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andreadis, N. (2009). Learning and organizational effectiveness: a systems perspective. Performance Improvement. Australia.
- Águila, A. J. (2019). Gestión de cambio organizacional y las competencias laborales en los trabajadores de Ministerio de Educación de la sede Lima, 2018(Tesis Maestro gestión pública). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.
- Alvarado, O. (2013). Administración general. Un enfoque de la gestión empresarial. Lima.
- Anzola, R. S. (2002). Administración De Pequeñas Empresas. Editorial McGrawhill.
- Camue, A. Carballal, E. Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la Efectividad Organizacional y su Evaluación en las Universidades. Cofín Habana Cuba. La Habana.
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la Teoría General de la Administración. México.: Mc. Graw – Hill Interamericana de México.
- Covey, S. (2009). Los siete hábitos de las personas altamente efectivas. Barcelona: Paidós.
- Delgado, R. E. Y. (2018). Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-  
2018. Ica.
- Ena, V. E. (2012). Operaciones administrativas de recursos humanos. España: Paraninfo.
- Howard, A. (2006). Organizations and Environments. Englewood Cliffs.  
New Jersey.
- Iñiguez, V. F. (2018). Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “B” de Guayaquil y propuesta de plan de mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción. Ecuador.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Licare, P. Carhuacusma, B. (2018). *Gestión administrativa por competencias y efectividad organizacional del personal en la Es salud Huancavilica*
- Mendoza B. A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para las innovaciones las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta Dom. Cien. ISSN.*
- Münch, G. L. (1997). *Fundamentos de administración: casos y prácticas*. Mexico: Trillas.
- Pilar, V. (2015). *La gestión administrativa óptima y la eficiencia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huaylay Grande, provincia de Angaraes, Región Huancavelica año 2013*. Huancavelica.
- Ramos, M. J. F. (2018). (n.d.). *Gestión de conflictos y el Compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca-2018*. Chillca.
- Stare, A. (2012). *The impact of a project organizational culture and team rewarding on project performance*. *Journal for East European Management Studies*.
- Stephen, R., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Stoner, J. (2015). *Administration*. . Pearson Educación.
- Stoner, J., & Freeman, E. (1995). *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Delgado, R. Maros, V.(2018). Delgado Romero, E. Y., & Marcos Ventura, R. H. F. (2018). *Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018*.
- Balla, P. López, O. (2018) Balla Paguay, I. M., & López Ortiz, K. J. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador (Bachelor's thesis)*
- Pérez (2018) Pérez Gavilanes, Alexandra del Carmen. *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de*

Tungurahua. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>

Fierro, Martínez, Ariadna y Bello (2018), Fierro-Moreno, E., Martínez-Ávila, M., Ortiz-Reyes, F. A., & Martínez-Bello, J. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 7(20), 1-13.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la planeación y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la organización y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dirección y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el control y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la planeación y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021</li> <li>• Determinar la relación entre la organización y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021</li> <li>• Determinar la relación entre la dirección y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021</li> <li>• Determinar la relación entre el control y la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La planeación se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021</li> <li>• La organización se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021</li> <li>• La dirección se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021</li> <li>• El control se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, 2021</li> </ul>	<p><b>Variable X</b> Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: X1. Planeación X2. Organización X3. Dirección X4 Control</p> <p><b>Variable Y:</b> Efectividad organizacional</p> <p>Dimensiones: Y1. Metas organizadas Y2. Procesos internos Y3. Recursos organizados</p>	<p><b>Población</b> 83 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 83 trabajadores</p> <p><b>Tipo de investigación aplicada:</b> Básica</p> <p><b>Método de investigación:</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario encuesta</p>

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización

**TITULO:** GESTION ADMINISTRATIVA Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, MOQUEGUAM 2021.

Variables	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Definición	Ítems
Gestión Administrativa	Según Chiavenato (2012) define la gestión administrativa consta de cuatro dimensiones: Planificación, está enfocado a la elaboración de planes y administración estratégica, Organización, se relaciona con la estructura, diseño organizacional recursos humanos, Dirección la cual tiene que ver con la motivación, comunicación y liderazgo Control, relacionado con la medición de estándares.	X1. Planeación	Según Chiavenato (2012, p.75) Planeación es el proceso administrativo, ya que planear implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se realiza en el futuro así también, Fernández (2015) menciona primer paso del proceso administrativo.	X1.1. Visión	La visión es la formulación del estado deseado en el futuro para la organización, provee dirección	P1. Conoce la visión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P2. Conoce los valores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P3. Tienen metas preestablecidas en función a los intereses y necesidades de los trabajadores.
				X1.2. Misión	Definición amplia del propósito de la institución y la descripción de giro al que se dedica.	P4. Conoce la misión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P5. Es factible la planeación en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua.
				X1.3. Objetivos	Presentan los resultados que la institución espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente a un tiempo específico.	P6: Están bien definidos los objetivos en el área que desempeña en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P7. Los objetivos y metas se basan en la realidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua
				X1.4. Administración estratégica	Es proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad calidad	P8. Se ha realizado implementación de administración estratégica en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P9. Se administra e implementa los recursos humanos, financieros y materiales en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua

		X2. Organización	La organización consiste en creación de una estructura de relaciones de trabajo y de autoridad que mejore y mantenga niveles de calidad que con lleva al desarrollo institucional hace mención Chiavenato (2012, p.134)	X2.1. División de trabajo	Es la asignación específica de las funciones con el propósito de ejecutar las actividades con mejor precisión	P10. La división del trabajo que realiza esta delimitada de acuerdo a su especialidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P11. La división de trabajo permite jerarquizar algún las funciones por el grado de importancia en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua
	X2.2. Coordinación			La coordinación es el proceso de concordar las actividades para realizarlas en forma oportuna y calidad requerida	P12. La coordinación posibilita concordar las actividades en forma oportuna y de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Moquegua P13. Se han establecido líneas de comunicación directamente con la coordinación en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P14. Están definido formalmente el área de gestión administrativa en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	
	X2.3. Comunicación			Es el proceso a través de lo cual se transmite la información, a nivel general para poder ser transmitida de forma eficaz y eficiente.	P15. Existe una buena comunicación entre los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P16. Existe una buena comunicación idónea entre los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones, Moquegua P17. Existe un organigrama de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P18. El organigrama está actualizado en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	

		X4. Control	Es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas Chiavenato (2012, P. 110)	X4.1. Estrategias y sistemas de control	Es conjunto de actividades que analizan, organizan, para cumplir con los objetivos, y también sistema de control, es planes, principios, parámetros y normas de verificación y evaluar y sancionar	P28 Existen sistemas de control en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones, Moquegua P29. Son controlados todos los procesos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P30. Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas laborales en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua
				X4.3. Monitoreo	La Evaluación y control es la fase del proceso administración a través de la cual se establecen los estándares para medir los resultados	P31. Existe monitoreo de las actividades laborales en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P32. Existe mecanismos de control en el momento que se presentan problemas en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P33. Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades laborales que realizan durante el año en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua
				X4.3. Evaluación y reconocimiento	Es el proceso por el cual objetivamente se valora cuantitativamente y cualitativamente al trabajador en el puesto que desempeña	P34. Existe evaluación periódica de su desempeño laboral en la gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P35. Existen medidas de control de financiero en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua P36. Son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua

### Anexo 3. Instrumentos

Estimado (a) trabajador:

Esta vez solicitamos tu valioso aporte respondiendo a la presente encuesta anónima que tiene por finalidad realizar un estudio sobre la gestión administrativa desde ya agradecemos tu participación.

#### INDICACIONES:

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente:

**1 = Nunca**

**2 = Casi nunca**

**3= A veces**

**4 = Casi siempre**

**5 = Siempre**

<b>VARIABLE: Gestión Administrativa</b>						
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	Conoce la visión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
2	Conoce la misión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
3	Están bien definidos los objetivos en el área que desempeña en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
4	Tienen metas preestablecidas en función a los intereses y necesidades de los trabajadores.					
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
6	Se diseñan planes estratégicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
7	Se aplica la administración estratégica en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
8	Se ha realizado implementación de administración estratégica.					
9	Se administra e implementa los recursos humanos, financieros y materiales.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
10	Conoce la misión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
11	Conoce la visión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
12	Están claramente definidos los objetivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
13	Conoce los valores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
14	Existe un organigrama de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					

15	El organigrama está actualizado, en la Gerencia Regional de transportes y comunicaciones.					
16	Está definido formalmente el área de gestión administrativa.					
17	Existe una buena comunicación entre los trabajadores.					
18	Existe una buena comunicación idónea entre los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo.					
	<b>DIRECCIÓN</b>					
19	Es evaluada la eficiencia la eficacia en su trabajo					
20	Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia.					
21	Los retiros voluntarios de trabajadores contratados son muy frecuentes.					
22	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente.					
23	El comportamiento de sus compañeros ante terceros en su área es el adecuado,					
24	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de trabajadores en el ambiente de trabajo.					
25	Está satisfecho con su trabajo.					
26	Existe un líder en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua					
27	Existe alguien que supervisa o coordina su trabajo.					
	<b>CONTROL</b>					
28	Son controlados todos los procesos.					
29	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas laborales.					
30	Existen sistemas de control en su área de trabajo.					
31	Existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas.					
32	Existe monitoreo de las actividades laborales que realiza en su área de trabajo.					
33	Existe evaluación periódica de su desempeño laboral.					
34	Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades laborales que realizan durante el año.					
35	Existen medidas de control financiero.					
36	Son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño.					

## Cuestionario de efectividad organizacional

Estimado(a) trabajador:

Esta vez solicitamos tu valioso aporte respondiendo a la presente encuesta anónima que tiene por finalidad realizar un estudio sobre la efectividad organizacional desde ya agradecemos tu participación.

### INDICACIONES:

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

Dimensiones/ítems		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Metas organizadas</b>						
1.	Los trabajadores se identifican con la visión y misión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
2.	Actúa de acuerdo a los planeamientos de la visión y misión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
3.	Cumple con los objetivos estratégicos de la gestión administrativa de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
4.	Se logran los objetivos estratégicos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
5.	Se interesan por brindar un servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
6.	Los usuarios reportan que el servicio brindado por la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, es de calidad.					
7.	Se preocupa por satisfacer las necesidades de los trabajadores y usuarios en la Gerencia Regional de transportes y Comunicaciones.					
8.	Se preocupa por satisfacer las expectativas de los trabajadores y usuarios en la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones.					
<b>Dimensión 2: Procesos internos</b>						
9.	Presenta una sólida cultura de organización la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.					
10.	Presenta una organización efectiva a comparación de otras gerencias en el rubro de Transportes y Comunicaciones.					
11.	Se promueve un clima favorable que permita cumplir con los objetivos trazados.					
12.	Existe un clima favorable entre trabajadores que les permita realizar los trabajos en forma efectiva.					
13.	Demuestra una actitud proactiva frente a los trabajos que realizas.					
14.	Demuestra una actitud positiva ante cualquier problema que se presente.					
15.	Presenta una política de reconocimiento ante la labor sobresaliente que realizas en la institución.					
16.	Presenta una política de incentivo ante la labor sobresaliente que realizas.					
<b>Dimensión 3: Recursos organizados</b>						
17.	Se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros.					
18.	Se distribuye los recursos necesarios para efectivizar tu trabajo.					
19.	Se utiliza el talento humano en pro de alcanzar los objetivos.					
20.	Se utiliza el talento humano como recurso que permita efectivizar la gestión administrativa.					

## Anexo 4. Validación de Instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION ADMINISTRATIVA

	Dimensiones / Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. PLANEACION</b>							
1	Conoce la visión en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
2	Conoce la misión en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
3	Están bien definidos los objetivos en el área que desempeña en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
4	Tienen metas preestablecidas en función a los intereses y necesidades de los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
6	Se diseñan planes estratégicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
7	Se aplica la administración estratégica en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
8	Se ha realizado implementación de administración estratégica en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
9	Se administra e implementa los recursos humanos, financieros y materiales en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
	<b>II. ORGANIZACIÓN</b>							
10	Conoce la misión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
11	Conoce la visión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		

1 2	Están claramente definidos los objetivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
1 3	Conoce los valores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
1 4	Existe un organigrama de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Moquegua	X		X		X		
1 5	El organigrama está actualizado en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
1 6	Están definido formalmente el área de gestión administrativa, en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
1 7	Existe una buena comunicación entre los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
1 8	Existe una buena comunicación idónea entre los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
<b>III. DIRECCIÓN</b>								
1 9	Es evaluada la eficiencia la eficacia en su Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
2 0	Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
2 1	Los retiros voluntarios de trabajadores contratados son muy frecuentes, en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
2 2	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
2 3	El comportamiento de sus compañeros ante terceros en su área es el adecuado en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		

2 4	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de trabajadores en el ambiente de trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
2 5	Está satisfecho con su trabajo en la Gerencia Regional de Transportes Moquegua	X		X		X		
2 6	Existe un líder en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
2 7	Existe alguien que supervisa o coordina su trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
	<b>IV. CONTROL</b>							
2 8	Son controlados todos los procesos en la Gerencia Regional de	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:**

Dr. Edmundo González Zavaleta

**DNI:**

**Especialidad del validador: Docente Metodólogo**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 De junio de 2021



Firma del Validador

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	Dimensiones / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. PLANEACIÓN</b>							
1	Conoce la visión en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
2	Conoce la misión en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
3	Están bien definidos los objetivos en el área que desempeña en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
4	Tienen metas preestablecidas en función a los intereses y necesidades de los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
6	Se diseñan planes estratégicos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
7	Se aplica la administración estratégica en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
8	Se ha realizado implementación de administración estratégica en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
9	Se administra e implementa los recursos humanos, financieros y materiales en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
	<b>II. ORGANIZACIÓN</b>							
10	Conoce la misión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
11	Conoce la visión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
12	Están claramente definidos los objetivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		

13	Conoce los valores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
14	Existe un organigrama de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Moquegua	X		X		X		
15	El organigrama está actualizado en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
16	Están definido formalmente el área de gestión administrativa, en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
17	Existe una buena comunicación entre los trabajadores en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
18	Existe una buena comunicación idónea entre los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
	<b>III. DIRECCIÓN</b>							
19	Es evaluada la eficiencia la eficacia en su Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
20	Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
21	Los retiros voluntarios de trabajadores contratados son muy frecuentes, en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
22	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
23	El comportamiento de sus compañeros ante terceros en su área es el adecuado en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
24	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de trabajadores en el ambiente de trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
25	Está satisfecho con su trabajo en la Gerencia Regional de Transportes Moquegua							

		X		X		X		
26	Existe un líder en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
27	Existe alguien que supervisa o coordina su trabajo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua	X		X		X		
	<b>IV. CONTROL</b>							
28	Son controlados todos los procesos en la Gerencia Regional de	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.**

**Mg Arce Guevara Ernesto**

**DNI: 09085080**

**Especialidad del validador: Mg. Docencia Universitaria**

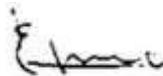
**17 de marzo del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o **dimensión** específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Validador

## Anexo 5. Matriz de datos

VARIABLE INDEPENDIENTE GESTION ADMINISTRATIVA																																					
N	Planeación					Organización												Dirección												Control							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	5	3	
2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2	2	5	1	1	3	2	5	5	3	3	4	1	
3	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	5	1	5		
4	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3	3	2	3	1	2	1	1	5	1	3	3	2	
5	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	3	5	1	3	2	1	4	4	2	3	4	
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3	2	2	5	3	3	1	5	5	1	2	1	4	
7	2	3	5	4	5	3	1	5	2	1	4	3	3	2	3	3	3	1	1	5	2	4	3	3	1	2	3	1	2	4	1	1	2	4	2	4	
8	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	2	3	4	4	4	1	4	2	4	2	5	2	
9	2	3	4	2	4	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	3	5	1	3	4	1	2	5	4	2	1
10	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3	3	4	5	3	1	2	2	3	3	1	4	3	3	1	4	3	
11	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	5	4	5	3	3	2	1	5	1	2	3	5	
12	1	3	5	3	5	4	4	2	3	5	1	3	2	5	5	3	3	1	1	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	
13	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	2	3	4	2	4	2	1	1	5	1	2	5	
14	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	5	5	5	4	3	4	1	2	5	4	2	1	
15	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	5	1	4	5	3	1	3	3	1	4	5	2	4	5	4	2	
16	2	2	5	4	2	5	4	5	1	2	5	4	4	1	5	4	3	4	4	2	2	5	4	5	2	4	4	5	3	5	5	1	5	2	1	1	
17	1	2	2	2	4	5	3	1	3	2	2	1	2	4	1	3	5	2	5	4	2	4	2	5	4	3	1	4	4	2	5	4	2	5	2	4	
18	5	4	5	1	5	2	2	5	5	1	4	2	4	2	4	2	3	5	1	1	5	5	1	5	4	4	3	2	4	5	5	3	3	2	4	3	
19	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	4	5	1	5	5	4	4	5	4	5	4	1		
20	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	4	5	5	4	5	1	2	5	4	5	4	3	
21	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	1	2	5	1	3	2	2	4	3	4	2	
22	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	3	3	1	1	1	4	3	1	4	4	2	5	
23	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	1	1	4	1	2	1	4	1	2	4	3	1	
24	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	4	2	5	5	
25	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2	3	2	
26	2	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3	2	3	3	3	1	2	4	2	2	2	3	3		
27	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	5	1	4	5	1	2	3	1	3	1	5	3	2	2	4	1	
28	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	3	1	4	3	1	3	2	2	1	1	
29	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	2	3	5	1	4	4	1	2	3	3	2	1	
30	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2	3	1	4	2	2	2	5	3	1	1	5	3	5	3	1	5	
31	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	3	5	1	2	5	3	3	3	3	4	1	
32	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	2	2	3	4	4	2	3	4	3	1	4	
33	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	4	5	3	4	4	2	3	4	3	2	1	
34	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	
35	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	2	3	4	2	3	3	5	4	4	4	2	1	
36	4	3	1	4	5	3	3	5	4	3	5	5	3	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	4	3	1	4	1	4	5	5	4	2	5		
37	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	
38	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	1	5	2	4	4	4	5	5	4	4	
39	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	2
40	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3	4	1	
41	3	3	4	1	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	1	1	4	4	1	1	2	5	1	4	5	2	4	2	1	3	3	5	4	4	
42	3	3	4	2	2	4	3	4	1	5	3	1	1	3	2	1	1	2	2	5	4	5	2	5	4	2	5	1	3	5	2	2	1	1	2	1	
43	1	2	3	3	2	2	5	4	5	1	5	5	2	3	4	4	4	1	1	5	4	1	4	3	4	5	2	5	4	4	2	1	2	3	1	4	
44	3	3	1	1	2	1	3	3	2	3	2	5	3	5	2	2	4	5	4	3	4	2	4	5	4	2	4	1	1	1	3	5	3	3	2	5	
45	4	5	4	1	3	4	2	5	2	5	2	3	1	2	4	3	4	5	1	3	3	5	4	2	1	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	

46	1	3	2	4	2	2	5	5	5	5	2	1	5	2	2	4	5	2	4	3	5	5	1	1	4	5	4	3	3	2	3	3	2	5	2	2		
47	3	2	1	2	5	4	4	4	1	3	2	3	5	3	4	4	1	3	3	5	1	5	5	5	4	4	2	5	2	2	4	3	4	1	1	4		
48	3	3	1	2	3	2	5	4	1	2	1	2	1	4	5	3	5	2	2	3	5	1	4	5	4	5	5	2	3	5	3	3	3	2	1			
49	3	1	4	1	4	2	2	3	3	1	5	5	1	4	4	3	2	3	1	2	2	1	2	3	4	5	5	5	5	2	5	1	4	5	4	5		
50	1	2	5	3	5	1	1	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	4	2	3	4	5	4	1	4	4	2	3	4	1	3	4	1	2	1	1		
51	2	1	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	3	5	3	3	4	2	4	2	2	3	3	3	4	1	5	5	1	4	4	3	1	1	1	4		
52	3	5	4	4	4	1	4	5	2	5	1	2	4	1	2	4	5	5	1	1	2	1	4	1	2	1	2	5	2	4	4	4	4	4	1	2		
53	1	2	2	1	3	4	1	3	2	2	5	5	4	1	3	2	2	4	3	2	1	3	2	3	2	2	5	1	5	5	3	5	1	3	3	4		
54	2	3	1	4	4	3	5	3	2	5	3	4	2	4	2	4	2	5	4	4	2	4	5	3	4	4	4	5	4	2	3	1	2	1	3	1		
55	3	1	3	1	5	2	5	1	3	1	2	2	1	3	4	3	3	3	4	5	2	4	4	2	3	5	3	4	4	4	1	4	4	2	5			
56	4	4	1	4	2	1	2	4	3	4	4	3	5	4	1	1	1	5	1	1	4	5	5	2	2	5	5	3	2	5	1	5	1	5	3	2		
57	4	4	3	4	5	4	3	2	5	3	3	4	3	3	5	4	2	3	2	2	1	1	4	5	4	3	1	4	1	2	2	1	3	3	2	3		
58	4	4	2	4	5	5	4	2	3	1	4	4	3	2	5	3	1	3	3	5	1	4	3	2	4	2	5	1	5	1	2	2	5	5	2	2		
59	4	5	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	5	5	4	4	3	4	2	2	2	2	5	2	1	5	4	4		
60	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	2	3	5	1	2	2	5	1	4	3	2	5	1	5	1	
61	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	4	3	3	4	1	3	1	5	4	5	4	4	2	1	
62	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	1	1	5	1	1	4	3	2	4	1	5	5	5	5	3	3	4		
63	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	5	1	5	5	3	2	2	5	5	3	2	2		
64	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	5	3	2	4	2	2	3	5	2	1	5	2	5	1	5	3	5		
65	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	2	2	5	1	4	5	3	1	1	4	1	2	3	2	2		
66	5	3	1	4	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	1	4	1	1	4	5	5		
67	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	5	5	5	2	1	3	1	1	1	2	2	3	
68	5	3	3	4	5	5	2	3	3	1	2	2	3	3	2	4	2	2	1	2	3	1	2	1	1	5	2	1	5	1	3	2	5	3	1	1		
69	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1	4	3	5	5	5	4	4	5	2	3	3	3	2	5	2		
70	4	4	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	2	1	2	2	1	2	5	3	1	4	4	4	3	5	1		
71	5	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	2	2	1	1	4	4	1	2	2	1	1	3	3	5	1	2		
72	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	5	1	4	1	5	4	2	3	2	5	5	5	5	2	2	3		
73	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	5	1	3	3	4	5	2	5	4	4	2	2	2	5	3	2	4	4		
74	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	5	1	2	2	4	1	4	4	3	2	2	2	1	2	1		
75	5	5	1	4	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	5	2	2	4	2	4	2	1	3	4	3	4	5	2	5	5	1		
76	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	5	3	2	2	2	1	5	3	4	1	2	4	4	3	1	2	1	2		
77	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	5	5	1	3	3	4	1	5	4	
78	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	3	2	4	4	1	3	1	1		
79	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	5	3	1	5	3	4	3	5	1	1		
80	5	5	3	4	4	3	5	2	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	5	2	5	2	4	4	5	1	
81	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	5	5	2	2	2	5	2	3	4	2	2	1	3		
82	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	5	5	4	4	4	2	5	5	1	2	5	5	4	4	2	4		
83	3	3	2	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3		5	3	3	3	1	4	3	4	4	2		

Metas organizadas								Procesos Internos								Recursos organizados			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2
2	4	4	4	2	4	5	1	5	4	4	4	4	1	2	4	4	5	3	3
2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1
4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
3	2	5	5	5	1		3	3	2	1	2	1	3	2	5	1	4	5	3
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5
5	3	4	2	1	3	2	1	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	3
1	4	3	2	3	4	2	1	4	4	5	5	3	1	5	4	4	5	1	5
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2
2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1
1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5
4	5	1	1	4	5	5	3	3	2	4	4	2	5	4	4	3	2	5	5
1	2	2	4	5	1	5	5	3	4	4	1	1	4	4	5	3	3	1	5
5	5	2	1	3	2	4	3	3	4	1	4	3	5	4	3	1	3	2	2
2	4	4	3	5	5	4	3	1	5	4	4	4	1	5	5	4	5	1	2
5	2	5	1	2	2	5	2	5	5	2	5	4	5	5	2	3	2	4	1
2	3	1	5	4	5	3	2	2	3	2	3	1	5	2	5	2	1	1	5
1	2	2	4	1	5	4	3	4	5	1	1	2	4	4	4	3	2	4	5
2	2	1	5	5	5	2	3	2	2	5	3	1	2	4	5	3	4	3	1

## **Anexo 6. Propuesta de valor**

Actualmente en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Moquegua, presenta deficiencias, no se cumplen con los objetivos planteados se debe aplicar estos procesos:

**Planeamiento Estratégico:** requiere un proceso dinámico lo suficientemente flexible para permitir y hasta obligar modificaciones en los planes, a fin de responder a las cambiantes circunstancias.

Obligar a los ejecutivos a ver el planteamiento. Mantener a la vez enfoque en el futuro y el Presente. Fomentar el planteamiento y la comunicación interdisciplinaria Contribuir a la creación y redefinición de valores corporativos:

- Trabajo en equipo.
- Compromiso con la organización.
- Calidad en el servicio.
- Desarrollo humano personal y profesional.
- Innovación y creatividad.
- Comunicación
- Liderazgo

### **Justificación:**

La presente propuesta de valor es importante, por que nace de la necesidad de preferir un cambio esencial en la Gerencia Regional de Transportes, y Comunicaciones, ya que el de los procesos permite revisar si la institución esta cumpliendo los objetivos de presentación de servicios al público con el rubro de licencia de conducir. Por ello, además del adecuado control, resulta pertinente concientizar a través de capacitaciones a los trabajadores para que comprendan que el servicio finaliza cuando el usuario conoce.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Proponer capacitaciones para mejorar los procesos de la administración y efectividad organizacional en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Moquegua,

### **Objetivos específicos**

- Implementar un plan de mejora continua, en los procesos de la gestión administrativa y la Efectividad organizacional.
- Preparar un plan estratégico destinado a superar las deficiencias detectadas.
- Modernizar la estructura organizacional.
- Reconocer los perfiles de cargo y funciones de los trabajadores
- Iniciar las estrategias de comunicación y redacción.
- Poner en práctica los instrumentos de evaluación y monitoreo en el trabajo diario.

### **Estrategias**

**Estrategia:** Implementar un plan de mejora continua, en los procesos de la gestión administrativa y efectividad a los ciudadanos.

### **Plan de acción:**

Plan de avance continua en los procesos administrativos y efectividad a los trabajadores con las metas y objetivos de la institución, controlando el desempeño de los empleados de tal manera que permita ofrecer un servicio de eficacia que ayude al público usuarios a obtener Licencias de conducir en el tiempo establecido.